



ABSTRAK

Produksi yang baik dan berkualitas sangat membantu dalam meningkatkan penjualan pada Rumah Makan Rata-Rata di Yogyakarta. Dalam meningkatkan penjualan di rumah makan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pelayanan, kebersihan, kepuasan pelanggan dan lain-lain. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produksi yang diberikan oleh Rumah Makan Rata-Rata di Yogyakarta kepada pelanggannya.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan Rumah Makan Rata-Rata di Jalan Raya Tajem Maguwoharjo Yogyakarta. Kuisioner dipilih secara acak dan dibagikan kepada responden untuk mendapatkan data asli tentang kualitas produk yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan metode skala likert yang menunjukkan ketidaksetujuan atas pernyataan yang diberikan mengenai kualitas produk pada Rumah Makan Rata-Rata di Yogyakarta. Saran yang bisa diberikan kepada pihak Rumah Makan Rata-Rata adalah memperbaiki pelayanan dan fasilitas yang belum memenuhi kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan, kebersihan dan mengganti alat-alat penunjang yang telah rusak sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, produksi, kepuasan pelanggan, kualitas produk, dan penjualan.



ABSTRACT

Production quality was good and very helpful in increasing sales at Rumah Makan Rata-Rata in Yogyakarta. In increasing sales in restaurants is not only influenced by factors such as service, cleanliness, customer satisfaction and others. The goal of this study was to determine the production quality provided by Rumah Makan Rata-Rata in Yogyakarta to its customers.

This research was conducted by distributing questionnaires to customers Rumah Makan Rata-Rata Jalan Raya Tajem Maguwoharjo in Yogyakarta. The questionnaires were randomly selected and distributed to respondents to obtain original data on the quality of products which can indicate the level of customer satisfaction. The research use the method of Likert scale that indicates disagreement over a given statement about the quality of the product on Rumah Makan Rata-Rata in Yogyakarta. The advice that can be given to the Rumah Makan Rata-Rata is to improve services and facilities which had not fulfilled customer satisfaction by providing services, cleaning and replacing the supporting tools that have been damaged so that customer satisfaction can be achieved.

Keywords : service quality, production, customer satisfaction, product quality, and sales.